



# REGLAMENTO +FULL

Pag. 1/3

**El presente reglamento contiene los términos y condiciones que rigen el PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN EQUIPO +FULL® creado por Combustibles de Colombia S.A., para premiar la lealtad de sus clientes.**

1. El programa de fidelización Equipo +full®, en adelante el Programa, opera de manera exclusiva en la red de estaciones de servicio de Combustibles de Colombia S.A., habilitadas para acumular y redimir puntos +full, ubicadas en Cundinamarca, Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Santa Marta y Cartagena. La ubicación de estas estaciones de servicio se puede consultar en la web [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com).
2. Los presentes Términos y Condiciones del Programa Equipo +full®, podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos en cualquier momento, con o sin previo aviso. La acumulación de puntos +full, no acredita a los clientes inscritos a ningún tipo de derecho adquirido respecto a los puntos +full acumulados, premios o beneficios del Programa. Los clientes inscritos no podrán tomar por sentado la continua disponibilidad de cualquiera de los beneficios del programa.
3. En cualquier oportunidad se podrá, entre otras cosas, terminar el Programa, retirar, limitar, modificar o cancelar cualquier beneficio.
4. Una versión actualizada de los términos y condiciones del Programa se encontrará disponible en [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com). Es obligación y responsabilidad de los clientes inscritos conocer, cumplir y actualizarse de todas las reglas y políticas del Programa.
5. El cliente que pretenda hacer parte del Programa, tiene habilitadas las siguientes opciones para realizar el proceso de inscripción, incluyendo la aceptación de términos y condiciones y autorización de tratamiento de datos:
  - Diligenciar y firmar el formulario INSCRIPCIÓN DE CLIENTES AL PROGRAMA EQUIPO +FULL® y entregarlo en su versión original, en cualquiera de las estaciones de servicio participantes. El tiempo para estar habilitado en el sistema y empezar a acumular puntos es de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción del formulario de vinculación.
  - Descargar la aplicación móvil COMBUSCOL disponible para Android/IOS y realizar el respectivo proceso de registro. En este caso, la activación en el sistema para acumular puntos +full es de un (1) día calendario.
  - Ingresar al portal web [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com) opción "Inscripción Equipo +full®, diligenciar el formulario y registrarse. En este caso, la activación en el sistema para acumular puntos +full es de un (1) día calendario.
6. Los puntos +full se acumulan a la cuenta de cada cliente y en el momento de la compra de combustible (solo en la red de estaciones de servicio habilitadas), identificándose, en el momento del pago con el documento de identidad registrado en el punto 2 de este reglamento.
7. Es responsabilidad del cliente informar al asesor de servicio, que acumula puntos Combustibles de Colombia y suministrar el número de cédula inscrito al programa.
8. La cantidad de puntos +full acumulados por el cliente en cada compra, corresponderá a la cantidad de galones adquiridos bajo la relación 1 a 1 (el número de puntos acumulados es igual al número de galones comprados en esa transacción), incluidos los 3 primeros decimales.
9. Combustibles de Colombia S.A. se reserva el derecho de modificar de cualquier forma, la relación anterior (punto 8) entre puntos +full acumulados y el número de galones comprados en la transacción, cuando lo requiera.
10. Toda acumulación de puntos tendrá que realizarse en el momento de la compra del combustible, por lo que no se permiten reclamos retroactivos.
11. Los puntos +full tienen una vigencia de dos años calendario a partir de la fecha de inscripción. Transcurridos los dos años, los puntos vencen y empieza a contar un nuevo periodo. Ejemplo: Si la inscripción se realiza durante febrero de 2020, podrá acumular y redimir puntos hasta el último día de febrero de 2022, y empezará a contar un nuevo ciclo.
12. En el ticket de cada uno de los tanqueos realizados por el cliente, se informa la cantidad de



# REGLAMENTO +FULL

Pag. 2/3

puntos acumulados en la compra, los puntos antes de la compra y el nuevo balance de puntos, así como la próxima fecha de vencimiento de los mismos.

**13.** El proceso de redención de puntos +full se realiza de forma exclusiva en la oficina de administración de las estaciones de servicio habilitadas, presentando el original del documento de identidad del titular de la cuenta.

**14.** Los horarios de atención para la redención de puntos +full están sujetos a los horarios establecidos y publicados en el portal web [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com). Cualquier modificación de horarios de atención por causas de fuerza mayor será publicada oportunamente en el punto de servicio.

**15.** Los puntos solo pueden ser redimidos por el titular de la cuenta o por una persona autorizada por el titular mediante poder autenticado y fotocopia de la cédula del titular.

**16.** Los puntos +full acumulados podrán ser redimidos únicamente por los productos y servicios descritos en el catálogo de productos vigente, el cual es diferente en cada una de las ciudades participantes. El catálogo está sujeto a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Una versión actualizada del catálogo de productos estará disponible de forma física en las oficinas de redención o de manera virtual en [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com) y en la APP Combuscol.

**17.** La redención de los puntos está sujeta a la disponibilidad de inventario e infraestructura (lavaderos, lubricentros, etc) de la estación de servicio en donde se realice el procedimiento y estará sujeta a las limitaciones y restricciones de los proveedores o fabricantes de los productos.

**18.** Para finalizar el proceso de redención, el documento REDENCION DE PUNTOS debe ser firmado por el cliente con nombre claro, cedula, datos de contacto y firma.

**19.** Todas las imágenes del catálogo de productos son de referencia; los artículos podrán variar de marca, color, tamaño o ser reemplazados por otros de características similares.

**20.** El bono de \$100.000 para compra de llantas, la alineación camioneta, la alineación automóvil y el balanceo una llanta, están disponibles únicamente en el Goodyear Drive ubicado en la estación de servicio Combuscol Floresta (Texaco Av.68 N°95-85, Bogotá D.C.).

**21.** El descuento del 50% en cambio de aceite aplica hasta 5/4 de galón de aceite a granel, e incluye descuento del 50% en el precio del filtro de aceite. Si el vehículo requiere un mayor volumen de aceite, el cliente tendrá que pagar el producto adicional a los 5/4 de galón, a precio de venta.

**22.** Los servicios de lavado y/o cambio de aceite están sujetos a los horarios y a las estaciones de servicio habilitadas para tal fin. Los servicios que se brindan en cada una de las estaciones, junto con el horario de atención, están publicados en nuestro portal web [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com).

**23.** Para la redención de los servicios de lavado, cambio de aceite, alineación y balanceo, se debe presentar el original del documento REDENCIÓN DE PUNTOS. Este documento tendrá validez solamente en su versión original y por 30 días calendario a partir de su fecha de expedición.

**24.** Los bonos de combustible de cinco mil pesos colombianos (COP \$5.000), deben ser consumidos en su totalidad y de forma inmediata, después de haber realizado el proceso de redención.

**25.** Para redimir los puntos +full en millas LifeMiles, el cliente debe pertenecer al programa LifeMiles e informar el número de membresía LifeMiles, al cual desea que sus puntos sean trasladados. Las millas se verán reflejadas en un lapso de 5 días hábiles después de haber realizado la respectiva redención. En caso de presentarse inconsistencias en el número de membresía LifeMiles reportado por el cliente, se procederá a anular la redención y se realizará la devolución de los puntos +full.

**26.** Es responsabilidad del cliente examinar cuidadosamente cada elemento del producto redimido para garantizar su buen estado; después de entregado el producto redimido no se aceptan devoluciones ni reclamaciones.

**27.** En caso de presentarse algún reclamo relacionado con los productos del catálogo, el cliente deberá dirigirse a los centros de servicio autorizados por cada fabricante/proveedor para hacer



# REGLAMENTO +FULL

Pag. 3/3

efectiva la garantía del producto.

**28.** Combustibles de Colombia S.A. no responderá por las obligaciones o garantías de los fabricantes y/o proveedores de los productos. Los productos solo contarán con la garantía que los fabricantes y/o proveedores otorguen a los mismos.

**29.** Combustibles de Colombia S.A. se reserva el derecho de retirar a un miembro del Programa, en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo, en el evento que se llegase a identificar y documentar un fraude o falsedad en la información y/o un incumplimiento del reglamento del Programa. En tal caso, se anularán la totalidad de los puntos +full acumulados.

**30.** Los puntos +full acumulados por un miembro del Programa no tienen valor monetario de ningún tipo y no serán canjeables por dinero en efectivo.

**31.** Los puntos +full acumulados por un miembro del Programa, no podrán ser transferidos a otra cuenta perteneciente al Programa.

**32.** Al realizar el pago del combustible mediante una redención de cualquiera de los programas de lealtad activos en las estaciones de servicio (LifeMiles, Puntos Leal o bonos de combustible redimidos con Puntos +full), no se generará acumulación de ningún tipo de beneficios sobre dicha compra, es decir que no se acumularán puntos Leal, LifeMiles ni puntos +full.

**33.** Eventualmente, según lo disponga Combustibles de Colombia S.A., se activa el sistema de multiplicación de puntos +full el cual funciona de la siguiente manera:

- Los días en los que no se programa multiplicación de puntos, los clientes acumulan un (1) punto +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de DUPLICACIÓN de puntos, los clientes acumulan dos (2) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de TRIPLICACIÓN de puntos, los clientes acumulan tres (3) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de CUADRUPLICACIÓN de puntos, los clientes acumulan cuatro (4) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de QUINTUPLICACIÓN de puntos, los clientes acumulan cinco (5) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).

**34.** Al inscribirse al programa de fidelización y acumular puntos +full, el cliente manifiesta expresamente que acepta las condiciones establecidas en este reglamento, así como las modificaciones que se le hagan al mismo.

Los datos suministrados para el proceso de inscripción al programa Equipo +full® serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos de Combustibles de Colombia S.A. publicada en el portal web [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com).

Combustibles de Colombia S.A. informa que NO CITA a sus clientes por ningún motivo en horarios fuera de oficina, ni en sitios diferentes a su red estaciones de servicio. Consulte nuestra red de estaciones de servicio en el portal web [www.combuscol.com](http://www.combuscol.com).

Combustibles de Colombia S.A. dispone a sus clientes y comunidad en general, los siguientes canales de atención 24 horas:

- Correo electrónico: [servicioalcliente@combuscol.com](mailto:servicioalcliente@combuscol.com)
- Botón "contáctenos" Portal web Combustibles: <http://www.combuscol.com>
- Formatos físicos para radicación de preguntas, quejas, reclamos y felicitaciones que encuentra en cada una de las estaciones de servicio de la red de estaciones de servicio Combustibles.

Y los siguientes canales de atención, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

- Línea nacional gratuita: 01-8000-120 941
- Línea Bogotá: (1) 390 59 59
- Chat en línea – Portal web Combustibles: <http://www.combuscol.com>